

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. PUSRI PALEMBANG PPD LAMPUNG

Yudiana Sari

STIE Satu Nusa Bandar Lampung

[Yudiana.sari19@gmail.com](mailto:Yudiana.sari19@gmail.com)

**Abstract-***The research object of this research is PT. PUSRI PPD Lampung Palembang. PT Pusri arranged subsidized fertilizer marketing services in specific areas (rayonisasi) and the Minister of Industry Decree 356 / MPP / Kep / 5/2004 for the smooth distribution of subsidized fertilizers which are the responsibility of manufacturers, authorized distributors and authorized retailers. The problem under study is to analyze the effect of service quality on customer satisfaction at PT. PUSRI Lampung Palembang PPD due to sales of PT. PUSRI PPD Lampung Palembang. The method used in this research is the research literature and field research conducted by examining directly on PT. PUSRI PPD Lampung Palembang. The results showed that the calculation formula product moment correlation that is equal to 0.804 with  $n = 55$ . The number is located on the interval coefficient of 0.75 to 1, which means the relationship between service quality and customer satisfaction in the volume of sales at PT. PUSRI Lampung Palembang PPD is very strong.*

**Keywords :** *Service Quality , Customer Satisfaction , Volume Sales*

**Abstrak-**Objek penelitian dari penelitian ini adalah PT. PUSRI Palembang PPD Lampung. PT Pusri diatur pelayanan pemasaran pupuk bersubsidi dalam wilayah-wilayah tertentu (rayonisasi) dan SK Menperindag No.356/MPP/Kep/5/2004 untuk kelancaran pendistribusian pupuk bersubsidi yang menjadi tanggung jawab produsen, distributor resmi dan pengecer resmi. Permasalahan yang diteliti adalah ingin menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT. PUSRI Palembang PPD Lampung karena realisasi penjualan PT. PUSRI Palembang PPD Lampung. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan dilakukan dengan meneliti langsung pada PT. PUSRI Palembang PPD Lampung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perhitungan dengan rumus korelasi product moment yaitu sebesar 0,804 dengan  $n = 55$ . Angka tersebut terletak pada interval koefisien 0,75 – 1 yang berarti hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan dalam meningkatkan volume penjualan pada PT. PUSRI Palembang PPD Lampung adalah sangat kuat.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Volume Penjualan

## PENDAHULUAN

PT. Pupuk Sriwidjaja,, merupakan Badan Usaha Milik Negara yang bergerak di bidang produksi dan pemasaran pupuk. Masalah utama pada PT. PUSRI Palembang dalam pelayanan konsumen yang banyak pesaingnya adalah pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan konsumen atau belum. Menjalin hubungan dan melakukan penelitian terhadap mereka perlu dilakukan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan (Selvy, Vol. 6 No. 2 Desember 2013).

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya konteks dari permasalahan yang ada adalah:

1. Realisasi penjualan PT. PUSRI Palembang terkadang hampir mencapai 100% dari target yang ditentukan, namun terkadang jauh dari target yang ditentukan PT. PUSRI Palembang
2. Ingin menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT. PUSRI Palembang PPD Lampung.

Menurut (Berry dan Zenthaml dalam Lupiyoadi, 2006:181) berpendapat bahwa “Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat

ditentukan dengan pendekatan *service quality*” Kepuasan konsumen sesudah pembelian tergantung dari kinerja penawaran dibandingkan dengan harapannya, dimana harapan itu sendiri merupakan fase awal dari individu dalam mengonsumsi sebuah produk.

Dalam tahap evaluasi, harapan konsumen digunakan sebagai pembanding dengan persepsi dalam menilai kualitas sebuah produk. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Catur Martian Fajar, Ikonomika Volume I, Nomor I, Mei 2016).

Volume penjualan merupakan jumlah total yang dihasilkan dari kegiatan penjualan barang. Semakin besar jumlah penjualan yang dihasilkan perusahaan, semakin besar kemungkinan laba yang akan dihasilkan perusahaan. Jadi volume penjualan yang menguntungkan harus menjadi tujuan utama perusahaan dan bukannya untuk kepentingan volume penjualan itu sendiri (Auli, Management Analysis Journal, 2 (1) (2013).

## METODE PENELITIAN

Untuk mendapatkan data dalam penelitian ini, penulis menggunakan dua rancangan penelitian sebagai berikut :

1. Penelitian Kepustakaan
2. Penelitian Lapangan

Sumber data yang digunakan untuk penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan menggunakan teknik *simple random sampling*. Teknik ini dipilih karena keterbatasan peneliti baik dari segi waktu maupun biaya. Teknik ini dilakukan dengan memberi nomor-nomor pada seluruh anggota populasi, kemudian secara acak dipilih nomor-nomor sesuai dengan banyaknya jumlah sampel yang dibutuhkan. Untuk menentukan besarnya sampel (dalam penelitian ini) dari populasi tersebut di atas, digunakan teori ukuran sampel yang dikemukakan (Umar, 2011:141), yaitu :

$$N = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana:

n = Ukuran sampel.

N = Ukuran populasi.

e = Persen kelonggaran

ketidakteelitian karena masalah pengambilan sampel yang masih ditolelir sebesar 10%.

Jadi berdasarkan rumus diatas maka besarnya sampel dalam penelitian dihitung sebagai berikut :

$$N = \frac{120}{1 + (120 \times 0.01)} = 55$$

Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid tidaknya setiap pertanyaan yang diajukan kepada responden dengan menggunakan koefisien *korelasi product moment* menurut (Husein Umar, 2011:178), yang rumusnya sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N\sum X^2 - (\sum X)^2\}\{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

$r_{xy}$  = Hubungan peubah X terhadap Y

X = Jumlah skor per pertanyaan

Y = Jumlah skor keseluruhan pertanyaan

n = Jumlah perespon

Rumus pengujian reliabilitas instrumen dengan teknik *cronbach* adalah sebagai berikut :

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_b^2} \right]$$

Keterangan:

$r_{11}$  = Tingkat reliabilitas instrumen

k = Banyak butir pertanyaan

$\sigma_b^2$  = Jumlah varians butir

$\sigma_b^2$  = Jumlah variabel total

Jumlah varians butir diperoleh dengan menjumlahkan nilai-nilai varians tiapbutir. Rumus varians yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$\sigma = \frac{(\sum X)^2 \left[ \frac{\sum X}{n} \right]^2}{n}$$

Keterangan :

n = Jumlah responden

X = Nilai skor yang dipilih

Pengolahan data untuk uji reliabilitas menggunakan bantuan computer dengan program SPSS versi 13.00. Setelah kuesioner diuji kelayakan dan keandalannya melalui uji validitas dan uji reliabilitas, dan dinyatakan valid serta reliabel, lalu semua data dikumpulkan dan diolah kemudian dianalisis secara kualitatif yaitu analisis hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen, selanjutnya diuraikan dalam bentuk kalimat yang tersusun secara sistematis kemudian dilakukan pembahasan yang pada akhirnya dapat ditarik kesimpulan tentang masalah-masalah yang diteliti.

Analisis ini digunakan untuk mengetahui bagaimana erat hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen dalam meningkatkan volume penjualan pada PT. PUSRI Palembang PPD Lampung dengan menggunakan rumus *korelasi product*

*moment* (Umar, 2011: 178-180) sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N\sum X^2 - (\sum X)^2\}\{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi (keeratn hubungan) kualitas pelayanan dengan

kepuasan konsumen

X = Kualitas pelayanan sebagai variabel bebas

Y = Kepuasan konsumen sebagai variabel terikat

n = Jumlah responden

Untuk pengujian hipotesis terhadap r dapat menggunakan statistik t dengan rumus sebagai berikut:

$$T = \frac{r \sqrt{N-2}}{\sqrt{1-r^2}} \text{ Dengan } df = n-2$$

Kriteria Hipotesis :

- Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_a$ . yang berarti ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen.
- Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan menolak  $H_a$  yang berarti tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen.

Besar kecilnya korelasi menentukan kuat atau lemahnya hubungan keduavariabel dapat menggunakan patokan angka sebagai berikut (Sarwono,2013:86-87):

- 1) 0 – 0,25 = Korelasi sangat lemah (dianggap tidak ada)
- 2) >0,25 – 0,5 = Korelasi cukup
- 3) >0,5 – 0,75 = Korelasi kuat
- 4) >0,75– 1 = Korelasi sangatkuat

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah kuesioner diuji kelayakan dan keandalannya melalui uji validitas dan uji reliabilitas, dan dinyatakan valid serta reliabel, lalu semua data dikumpulkan dan diolah kemudian dianalisis secara kualitatif yaitu analisis hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen.

Analisis ini digunakan untuk mengetahui bagaimana erat hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen dalam meningkatkan volume penjualan pada PT. PUSRI Palembang PPD Lampung dengan menggunakan rumus korelasi *product moment* (Umar, 2011:178-180) sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N\sum X^2 - (\sum X)^2\}\{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

- $r_{xy}$  = Koefisien korelasi (keamatan hubungan) kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen  
 $X$  = Kualitas pelayanan sebagai variabel bebas  
 $Y$  = Kepuasan konsumen sebagai variabel terikat  
 $n$  = Jumlah responden

Untuk pengujian hipotesis terhadap  $r$  dapat menggunakan statistik  $t$  dengan rumus sebagai berikut :

$$T = \frac{r \sqrt{N-2}}{\sqrt{1-r^2}} \text{ Dengan } df = n-2$$

Kriteria Hipotesis :

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_a$ , yang berarti ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen.

Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan menolak  $H_a$  yang berarti tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen.

Besar kecilnya korelasi menentukan kuat atau lemahnya hubungan keduavariabel dapat menggunakan patokan angka sebagai berikut (Sarwono,2013:86-87):

- 0 – 0,25 :Korelasi sangat lemah (dianggap tidak ada)  
>0,25 – 0,5 : Korelasi cukup

$>0,5 - 0,75$  : Korelasi kuat

$>0,75 - 1$  : Korelasi sangat kuat

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas yang tinggi. Sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas yang rendah. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan alat analisis *product moment* dan proses perhitungan program statistik SPSS versi 15.00.

Berdasarkan hasil perhitungan uji validitas pada masing-masing variabel bebas yang bersifat mempengaruhi (*independent*) yaitu kualitas pelayanan dan variabel terikat yang bersifat dipengaruhi (*dependent*) yaitu kepuasan konsumen pada setiap butir pertanyaan diperoleh hasil bahwa semua butir

pertanyaan yang dianalisis sudah dinyatakan valid karena nilai  $r$  hitung  $> r$  tabel, dimana besarnya nilai  $r$  tabel diperoleh dengan ketentuan  $df = \text{jumlah sampel} - 2$  atau  $23 - 2 = 21$ , dan tingkat signifikansi sebesar 5%. Angka  $r$  tabel yang diperoleh adalah sebesar 0,433.

Pengujian reliabilitas adalah untuk melihat tingkat kehandalan kuesioner. Kuesioner yang reliabel adalah kuesioner yang apabila dicoba secara berulang-ulang kepada kelompok yang sama akan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas menggunakan rumus korelasi *Alpha Cronbach* dikonsultasikan pada tabel  $r$  *product moment* pada  $n - 2$  atau  $23 - 2 = 21$ , tingkat kepercayaan ( $df$ ) 95% dan  $\alpha$  5%. Nilai reliabilitas pada masing-masing variabel dihitung menggunakan SPSS.

**Tabel 2.**

**Pertanyaan No. 1. Menurut Anda apakah penyambutan yang dilakukan karyawan ketika Anda mendatangi PT. PUSRI Palembang PPD Lampung sudah sangat baik**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Baik	5	9.1	9.1	9.1
Tidak Baik	11	20.0	20.0	29.1
Cukup Baik	10	18.2	18.2	47.3
Baik	19	34.5	34.5	81.8
Sangat Baik	10	18.2	18.2	100.0
Total	55	100.0	100.0	

Pada tabel 2 terlihat pandangan responden terhadap penyambutan yang dilakukan karyawan ketika responden mendatangi PT. PUSRI Palembang .Sebanyak 10 responden menyatakan sangat baik, 19 responden menyatakan baik, 10 responden menyatakan cukup baik, 11 responden menyatakan tidak baik, dan 5 responden menyatakan sangat tidak baik. Hasil perhitungan pada tabel di atas memperlihatkan bahwa sebagian konsumen merasa penyambutan yang dilakukan karyawan ketika konsumen mendatangi PT. PUSRI Palembang PPD Lampung adalah sudah baik.

Tabel 3.

**Pertanyaan No. 2. Apakah cara karyawan menjelaskan tentang produk PT. PUSRI Palembang PPD Lampung yang ditawarkan kepada Anda sudah sangat baik**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Baik	5	9.1	9.1	9.1
Tidak Baik	11	20.0	20.0	29.1
Cukup Baik	11	20.0	20.0	49.1
Baik	17	30.9	30.9	80.0
Sangat Baik	11	20.0	20.0	100.0
Total	55	100.0	100.0	

Pada tabel 3 terlihat pandangan responden terhadap cara karyawan menjelaskan tentang produk PT. PUSRI Palembang PPD Lampung yang ditawarkan kepada responden adalah sebanyak 11 responden menyatakan sangat baik, 17 responden menyatakan baik, 11 responden menyatakan cukup baik, 1 responden menyatakan tidak baik, dan 5 responden menyatakan sangat tidak baik. Hasil perhitungan pada tabel di atas memperlihatkan bahwa sebagian konsumen merasa cara karyawan menjelaskan tentang produk PT. PUSRI Palembang PPD Lampung yang ditawarkan kepada konsumen adalah sudah baik.

**Tabel 4.**

**Pertanyaan No.3. Menurut Anda apakah karyawanPT. PUSRI Palembang PPD Lampung memiliki penguasaan yang baik tentangproduk atau pupuk yang ditawarkan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Baik	4	7.3	7.3	7.3
Tidak Baik	10	18.2	18.2	25.5
Cukup Baik	9	16.4	16.4	41.8
Baik	21	38.2	38.2	80.0
Sangat Baik	11	20.0	20.0	100.0
Total	55	100.0	100.0	

Pada tabel 4 terlihat pandangan yang dimiliki karyawanPT. PUSRI responden terhadap penguasaan yang Palembang PPD Lampung tentang dimiliki karyawanPT.Hasil perhitungan produk atau pupuk yang ditawarkan pada tabel di atasmemperlihatkan bahwa kepada konsumen adalah sudahbaik. sebagian konsumen merasa penguasaan

**Tabel 5.**

**Pertanyaan No.4. Menurut Anda apakah carakaryawanPT. PUSRI Palembang PPD Lampung menyajikan produk atau pupuk yang cepat sudah sangat baik dilakukan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Baik	1	1.8	1.8	1.8
Tidak Baik	11	20.0	20.0	21.8
Cukup Baik	14	25.5	25.5	47.3
Baik	16	29.1	29.1	76.4
Sangat Baik	13	23.6	23.6	100.0
Total	55	100.0	100.0	

Pada tabel 5 terlihat atasmemperlihatkan bahwa sebagian pandangan responden terhadap cara konsumen merasa carakaryawanPT. karyawanPT. PUSRI Palembang PPD Lampung Menyajikanpelayanan PUSRI Palembang PPD Lampung atau pupukdengan cepat. Hasil menyajikan produk atau pupuk yang perhitungan pada tabel di cepat kepada konsumen adalah sudahbaik.



**Tabel 6.**

**Pertanyaan No.5 Menurut Anda apakah carakaryawanPT. PUSRI Palembang PPD Lampung dalam memastikan Anda menerima uang kembalian yang benar sudah sangat baik dilakukan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Baik	3	5.5	5.5	5.5
Tidak Baik	7	12.7	12.7	18.2
Cukup Baik	10	18.2	18.2	36.4
Baik	23	41.8	41.8	78.2
Sangat Baik	12	21.8	21.8	100.0
Total	55	100.0	100.0	

Pada tabel 6 terlihat pandangan atasmemperlihatkan bahwa sebagian responden terhadap carakaryawanPT. konsumen merasa carakaryawan PT. PUSRI Palembang PPD Lampung PUSRI Palembang PPD Lampung dalam memastikan responden menerima dalam memastikan responden menerima uang kembalian yang benar. Hasil uang kembalian yang benar adalah perhitungan pada tabel di sudah baik.

**Tabel 7.**

**Pertanyaan No. 6 Pada KuesionerMenurut Anda apakah keluhan-keluhan yang Anda sampaikan untuk dapat diperbaiki diterima dengan sangat baik oleh karyawan PT. PUSRI Palembang PPD Lampung**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Baik	4	7.3	7.3	7.3
Tidak Baik	9	16.4	16.4	23.6
Cukup Baik	7	12.7	12.7	36.4
Baik	27	49.1	49.1	85.5
Sangat Baik	8	14.5	14.5	100.0
Total	55	100.0	100.0	

Pada table 7 terlihat pandangan responden terhadap keluhan-keluhan yang disampaikan responden untuk dapat diperbaiki dan diterima oleh karyawan PT. PUSRI Palembang PPD Lampung adalah sebanyak 8 responden menyatakan sangat baik, 27 responden menyatakan baik, 7 responden menyatakan cukup baik, 9 responden menyatakan tidak baik, dan 4 responden menyatakan sangat tidak baik

**Tabel 8.**

**Pertanyaan No.7 Pada Kuisi Menurut Anda apakah karyawan PT. PUSRI Palembang PPD Lampung memiliki ketanggapan yang sangat baik mengenai kebutuhan Anda**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Baik	3	5.5	5.5	5.5
Tidak Baik	9	16.4	16.4	21.8
Cukup Baik	9	16.4	16.4	38.2
Baik	17	30.9	30.9	69.1
Sangat Baik	17	30.9	30.9	100.0
Total	55	100.0	100.0	

Pada tabel 8 terlihat pandangan responden terhadap ketanggapan yang dimiliki oleh karyawan PT. PUSRI Palembang PPD Lampung mengenai kebutuhan responden adalah sebanyak 17 responden menyatakan sangat baik, 17 responden menyatakan baik, 9 responden menyatakan cukup baik, 9 responden menyatakan tidak baik, dan 3 responden menyatakan sangat tidak baik. Hasil perhitungan pada tabel di atas memperlihatkan bahwa sebagian konsumen merasa ketanggapan yang dimiliki oleh karyawan PT. PUSRI Palembang PPD Lampung mengenai kebutuhan konsumen adalah sudah sangat baik.

**Tabel9.**

**Pertanyaan No. 8 Pada Kuesioner Menurut Anda apakah pelayanan yang diberikan oleh staf dan atau karyawan PT. PUSRI Palembang PPD Lampung yang selalu siap sedia saat diperlukan sudah sangat baik dilakukan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Baik	5	9.1	9.1	9.1
Tidak Baik	6	10.9	10.9	20.0
Cukup Baik	10	18.2	18.2	38.2
Baik	20	36.4	36.4	74.5
Sangat Baik	14	25.5	25.5	100.0
Total	55	100.0	100.0	

Pada tabel 9 terlihat pandangan responden terhadap pelayanan yang diberikan oleh staf dan atau karyawan PT. PUSRI Palembang PPD Lampung yang selalu siap sedia saat diperlukan adalah sebanyak 14 responden menyatakan sangat baik, 20 responden menyatakan baik, 10 responden menyatakan cukup baik, 6 responden

menyatakan tidak baik, dan 5 responden menyatakan sangat tidak baik.

Hasil perhitungan pada tabel di atas memperlihatkan bahwa sebagian konsumen merasa pelayanan yang diberikan oleh staf dan atau karyawan PT. PUSRI Palembang PPD Lampung yang selalu siap sedia saat diperlukan adalah sudah baik dilakukan.

**Tabel10.**

**Pertanyaan No.9 Pada Kuesioner Menurut Anda apakah pemberian informasi yang jelas dan cepat sudah dilakukan dengan sangat baik oleh karyawan PT. PUSRI Palembang PPD Lampung**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Baik	4	7.3	7.3	7.3
Tidak Baik	5	9.1	9.1	16.4
Cukup Baik	15	27.3	27.3	43.6
Baik	24	43.6	43.6	87.3
Sangat Baik	7	12.7	12.7	100.0
Total	55	100.0	100.0	

Pada tabel 10 terlihat pandangan responden terhadap pemberian informasi yang jelas dan cepat yang dilakukan oleh karyawan PT. PUSRI Palembang PPD Lampung adalah sebanyak 7 responden menyatakan sangat baik, 24 responden menyatakan baik, 15 responden menyatakan cukup baik, 5 responden menyatakan tidak baik, dan 4 responden menyatakan sangat tidak baik. Hasil perhitungan pada tabel di atas memperlihatkan bahwa sebagian konsumen merasa pemberian informasi yang jelas dan cepat yang dilakukan oleh karyawan PT. PUSRI Palembang PPD Lampung adalah sudah baik dilakukan. Berikut ini merupakan perhitungan analisis kuantitatif mengenai hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen (*product momen*) $t$ :

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N\sum X^2 - (\sum X)^2\}\{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Dari hasil perhitungan di atas maka korelasi antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen menunjukkan angka sebesar 0,804. Angka tersebut menunjukkan adanya korelasi (hubungan) yang sangat kuat dan searah antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen

dalam meningkatkan volume penjualan pada PT. PUSRI Palembang PPD Lampung karena terletak pada interval koefisien 0,75-1. Dan dikatakan searah karena hasil perhitungan di atas menunjukkan angka yang positif, artinya jika variabel kualitas pelayanan besar maka variabel kepuasan konsumen menjadi besar pula. Hal ini berarti jika PT. PUSRI Palembang PPD Lampung meningkatkan kualitas pelayanannya maka kepuasan konsumen juga akan meningkat. Pengujian hipotesis terhadap  $r$  dengan menggunakan rumus statistik  $t$  adalah sebagai berikut:

$$t = \frac{r \sqrt{N-2}}{\sqrt{1-r^2}} \text{ dengan } df = 55-2 = 53$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut diketahui bahwa nilai  $t_{hitung}$  yang diperoleh sebesar 9,843, Dimana nilai  $t_{tabel}$  diperoleh dengan ketentuan  $df = \text{jumlah sampel} - 2$  atau  $55-2=53$ , dengan tingkat signifikansi sebesar 5% atau 0,05. Nilai  $t_{tabel}$  yang diperoleh adalah sebesar 1,6741. Hal ini menunjukkan bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $9,843 > 1,6741$  sehingga  $H_0$  ditolak dan diterima  $H_a$  yang berarti ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen dalam meningkatkan volume penjualan pada PT. PUSRI Palembang PPD Lampung.

Hasil perhitungan dengan berhubungandengan kepuasan menggunakan rumus konsumen dalam meningkatkan volume korelasi *productmoment* terhadap lima penjualan pada PT. PUSRI Palembang sub variabel yang menjadi penentu PPD Lampung dapat dilihat pada tabel kualitas pelayanan yang 13 berikut ini:

**Tabel II.**

**Data X (Kualitas pelayanan) dan Y (Kepuasan konsumen) Untuk Lima Sub Variabel**

N o	Sub Variabel	X	Y	XY	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	<i>r</i>
1	Kehandalan ( <i>Reability</i> )	949	830	14873	17863	12998	0,658
2	Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )	779	671	9759	11939	8469	0,504
3	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	819	688	10521	12801	8924	0,629
4	Empati ( <i>Emphaty</i> )	447	335	2779	3771	2143	0,474
5	Wujud nyata ( <i>Tangible</i> )	1061	840	16523	21113	133358	0,545

Dari hasil perhitungan diatas (hubungan) yang kuat dan searah antara maka korelasi antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen pada masing-masing sub variabel kehandalan (*reability*) menunjukkan angka sebesar 0,658, sub variabel ketanggapan (*responsiveness*) menunjukkan angka sebesar 0,504, sub variabel jaminan (*assurance*) menunjukkan angka sebesar 0,629, dan sub variabel wujud nyata (*tangible*) menunjukkan angka sebesar 0,545.

(hubungan) yang kuat dan searah antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen pada masing-masing sub variabel tersebut dalam meningkatkan volume penjualan pada PT. PUSRI Palembang PPD Lampung. Hal ini berarti jika PT. PUSRI Palembang PPD Lampung meningkatkan kualitas pelayanannya pada setiap sub variabel diatas maka kepuasan konsumen pada setiap sub variabel diatas juga akan meningkat.

Angka-angka tersebut menunjukkan adanya korelasi

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil perhitungan dan pembahasan maka dapat diambil kesimpulan bahwa

1. Hasil perhitungan dengan rumus *korelasiproduct moment* yaitu sebesar 0,804 dengan  $n = 55$ . Angka tersebut terletak pada interval koefisien  $0,75 - 1$  yang berarti hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan dalam meningkatkan volume penjualan pada PT. PUSRI Palembang PPD Lampung adalah sangat kuat.
2. Berdasarkan kriteria hipotesis, jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan diterima  $H_a$  yang berarti ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan, dan jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan menolak  $H_a$  yang berarti tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan.

Sedangkan dari hasil perhitungan diketahui bahwa nilai  $t_{hitung}$  yang diperoleh sebesar 9,843 dan nilai  $t_{hitung}$  yang diperoleh adalah sebesar 1,674 dengan ketentuan  $df = \text{jumlah sampel} - 2$  atau  $55 - 2 = 53$ , dan tingkat signifikansi sebesar 5% atau 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $9,843 > 1,674$  yang berarti terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan dalam meningkatkan volume penjualan pada PT. PUSRI Palembang PPD Lampung. Berdasarkan analisis kualitatif dapat diambil kesimpulan bahwa kinerja pelayanan yang dilakukan oleh PT. PUSRI Palembang PPD Lampung belum menghasilkan kepuasan yang maksimal yaitu pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan harapan pelanggan (konsumen).

## DAFTAR PUSTAKA

- Ari Prasetyo, (2012), *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan*, Management Analysis Journal 1 (2) (2012)
- Auli Lucky Yuriansyah, (2013), *Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan, Nilai Produk Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan*, ISSN 2252-6552, Management Analysis Journal, 2 (1) (2013)
- Basrah Saidani, (2012), *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Pada Ranch Market*, Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMIS) | Vol. 3, No. 1, 2012
- Catur Martian Fajar & A. Rohendi, (2016), *Keadilan Organisasi, Kepuasan Kerja*

- Dan Pemberdayaan Pegawai Yang Berdampak Pada Komitmen Organisasi*,  
Ikonomika, Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam (Journal Of Islamic  
Economics And Business) Volume I, Nomor I, Mei 2016
- Dibyantoro, Alhushori, Rini Gustriani, (2012), *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Tabungan BTN Batara Studi Kasus: PT Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Palembang*, Jurnal Ekonomi Dan Informasi Akuntansi (JENIUS), Vol. 2 No. 3 Sept 2012
- Ferninda Manoppo, *Kualitas Pelayanan, Dan Servicescape Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Gran Puri Manado*, Jurnal EMBA, ISSN 2303-1174, Vol.1 No.4 Desember 2013, Hal. 1341-1348
- Kotler, Philip. 2012. *Manajemen Pemasaran di Indonesia, Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Buku I. Penelitian Salemba Empat. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2012. *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia*. Buku I. Indeks. Jakarta
- Rustika Atmawati dan M. Wahyuddin, (2004), *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store Di Solo Grand Mall*, Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya Vol. 5, No. 1, Juni 2004
- Sarwono, Jonathan. 2013. *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*. Penerbit ANDI. Yogyakarta
- Selvy Normasari, Srikandi Kumadji, Andriani Kusumawati, (2013), *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan, Survei Padatamu Pelanggan Yang Menginap Di Hotel Pelangi Malang*, Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) | Vol. 6 No. 2 Desember 2013
- Tulus Suryanto, (2016), *Pengaruh Accounting Disclosure, Accounting Harmonization Dan Komite Audit Terhadap Kualitas Laba (Studi Pada Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar Di BEI)*, Jurnal Akuntansi/Volum XX, No. 02, Mei 2016: 190-201
- Umar, Husein. 2011. *Metode Riset Bisnis*. Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.